



15. Gestión de Conocimiento

Objetivo:

El objetivo de la práctica de Gestión del Conocimiento es reunir, analizar, almacenar y compartir el conocimiento e información que se necesita para prestar los servicios TIC en el SENA, evitando la necesidad de redescubrirlo, garantizando que la información es confiable y se encuentra disponible para su consulta.

Alcance:

La práctica de la Gestión del Conocimiento es relevante a todo el conocimiento generado a lo largo del ciclo de vida de los servicios TIC del SENA. Incluye; la estrategia de conocimiento, la metodología de transferencia del conocimiento y la administración de datos e información del los servicios que ofrece el SENA en su catálogo de servicios TIC.

Digitales somos⁺

Competitivos



16. Gestión de Incidentes

Objetivo:

Recuperar lo más rápido posible el servicio afectado a la operación normal, minimizando el impacto adverso en la operación del SENA y garantizando la disponibilidad de los servicios TIC, enmarcados en los niveles de servicios establecidos.

Alcance:

La práctica de la gestión de incidentes aplica a todos los servicios ofertados por el SENA en su catálogo de servicios TIC, desde la identificación del Incidente hasta su solución y confirmación con el cliente, esto aplica para los Incidentes de usuario, creados desde la mesa de servicio y los Incidentes creados manualmente por el NOC.

Digitales somos⁺

Proactivos